Natural Resources Canada

Guidelines on Managing Electronic Mail Messages

Table of Contents

1. Introduction *1*

1.1 Purpose *1*
1.2 Scope *1*
1.3 Background *1*
1.4 Definitions *2*

2. Management of E-mail Messages *3*

2.1 E-mail Records *3*

2.1.1 Which e-mail messages are records? *3*
2.1.2 Are e-mail drafts considered records? *4*
2.1.3 Are e-mail copies considered records? *4*
2.1.4 Who is responsible to keep e-mail records? *5*
2.1.5 What about encrypted e-mail records? *5*

2.2 E-mail Transitory Records *5*

2.2.1 Which e-mail messages are transitory records? *5*

2.3 Filing Your E-mail *6*

2.3.1 Electronic Document Management System *6*
2.3.2 Microsoft Exchange *7*
2.3.3 Shared Directories and Files *7*
2.3.4 Computer Directories and Files *8*
2.3.5 Records Offices and Hard Copy Files *8*

2.4 Filing Your E-mail if you are a Departing Employee *8*

2.4.1 Removal of Your E-mail Account *9*

3. Retention and Disposition of E-mail Messages *10*

3.1 Retention and Disposition of E-mail Records *10*
3.2 Retention and Disposition of E-mail Transitory Records *10*

3.3 Deleting Your E-mail *11*

4. Creation and Use of E-mail Messages *11*

4.1 Selection and Use of E-mail *11*

4.1.1 Official Languages *12*
4.1.2 Misuse of E-mail *12*

4.2 E-mail Etiquette *13*
4.3 Ownership *13*
4.4 Legislation and Policy *14*
4.5 Legal Issues *14*
4.6 Access *14*

4.6.1 Access to Your E-mail by Administrators *15*
4.6.2 Providing Others Access to Your Business-Related E-mail *15*

4.7 Privacy *16*
4.8 Security *16*

5. Responsibilities *17*

5.1 Individual Employees *17*
5.2 RC Managers *17*
5.3 Information Systems Managers *17*
5.5 Information Services Division *17*

6. References *17*

6.1 Relevant Legislation *17*
6.2 Policies *18*

7. Enquiries *18*

Appendices

A Laws and Policies Related to Information *19*
B E-mail Etiquette Guide *20*
C E-mail FAQs (Frequently Asked Questions) *23*

1. Introduction

Electronic mail (e-mail) is a means of sending messages between computers using electronic networks. It includes sending and receiving messages through the use of e-mail systems as well as sending and receiving messages across the Internet.

E-mail is an efficient and timely communication tool that can be used to accomplish functions and to conduct business within an organization, with government, with business partners, and with the public. E-mail can increase productivity, reduce costs and help improve the way we conduct business by expediting business communications, reducing paperwork, and automating routine office tasks. The advantages of e-mail have contributed to a rapid growth in the use of this technology.

1.1_ *Purpose*

These guidelines recognize e-mail as representing a valuable resource for NRCan as a communications medium and as a tool for disseminating departmental information. It promotes the use of e-mail as an ideal tool to quickly, easily and cost-effectively communicate, share, use and access information. However, it also identifies necessary precautions for e-mail use related to access, privacy and security, and the potential for misuse.

This document encourages departmental employees to apply effective information management practices to e-mail messages. As such, it provides guidance to employees in the creation, use and management of e-mail messages, and in the identification of those e-mail messages that are departmental records. It also provides guidance on the disposition of e-mail records to ensure that information for which the Department is accountable is not lost or destroyed.

1.2 Scope

These guidelines apply to all NRCan employees, as well as anyone authorized to work on behalf of the Department, for example, contractors, students and temporary help, who have access to the departmental e-mail system.

1.3 Background

The Government of Canada is committed to delivering and providing services through electronic means. With the rapid expansion of e-mail throughout the federal government, other governments and outside agencies, individuals transmit more information electronically without the use of traditional paper documents. As a result, individuals conduct more and more business between offices using e-mail. This necessitates the

application of effective information practices in the creation, use and management of e-mail messages, including the identification and retention of e-mail records.

The application of effective information management practices will enable our Department to meet legislative, as well as business and accountability requirements. These practices can save the Department considerable expense and time needed to conduct extensive searches of back-up tapes and e-mail systems in the event of litigation or, in some instances, of a complaint made under the *Access to Information Act* or *Privacy Act*. In addition, they can save the Department embarrassment by curbing inappropriately written messages which would have to be released in these instances.

1.4 Definitions

Electronic mail (e-mail) messages are communications created, sent or received on an electronic mail system and include any attachments transmitted with the message and the associated transmission and receipt data. E-mail messages include those sent or received internally or externally.

Electronic mail (e-mail) system is a computer application used to create and receive electronic messages, and to transmit electronic messages and any other electronic documents in the form of attachments between individual users and/or groups of users.

Attachments are those documents appended to and transmitted with an e-mail message such as word processing documents, spreadsheets, sound files, image files, hot links, etc. They form an integral part of an e-mail message, and both the message and the attachments form an e-mail record.

Transmission and receipt data include such things as originator, recipients, cc, bcc, subject, date and time. These data are an integral part of an e-mail message and form part of the e-mail record.

Records are recorded information, in any form, including data in computer systems; paper or electronic documents such as correspondence, memoranda, plans, maps, and drawings; sound recordings; e-mail messages; electronic images; and any other documentary materials created or received by an organization or person in the conduct of official business.

Transitory records are those records that are required only for a limited time to ensure the completion of a routine action or the preparation of a subsequent record. Transitory records do not include records required by government institutions or Ministers to control, support, or document the delivery of programs, to carry out operations, to make decisions, or to account for activities of government.

2. Management of E-mail Messages

As an employee of the federal government, it is important to remember that all the information you collect or create in the conduct of business is the property of the Government of Canada. Along with other types of information, you must manage e-mail messages, which fall under the definition of a record, with consideration of the legislative, and the institution's business and accountability requirements.

You need to retain, organize and manage e-mail messages, identified as records, so that you can easily access and retrieve them. This includes retaining, organizing and managing e-mail records of employees who have left the Department.

E-mail messages that are transitory records may be deleted once this information is no longer of use to you. Refer to *section 2.2, E-mail Transitory Records*.

The distinction between record and transitory record information may be difficult to determine. If there is any doubt, you should consider the e-mail message as a record, and retain and file it in an appropriate manner.

There are other types of information, not related to the department's business, that may be deleted once the information is no longer of use to you. This includes your own personal information, announcements or unsolicited advertising.

2.1 E-mail Records

2.1.1 Which e-mail messages are records?

The following e-mail messages are considered government records:

- messages that reflect the position or business of the Department;
- messages that initiate, authorize or complete a business transaction;
- messages received from external sources that form part of a departmental record;
- copies containing more or less information than the original record;
- original messages of policies or directives;
- original postmaster messages;

and, where the information does not exist elsewhere:

- messages related to work schedules and assignments;
- agenda and minutes of meetings;
- briefing notes;

- final reports and recommendations.

E-mail records are any messages created, sent or received on an e-mail system that are required by the Department to control, support, or document the delivery of programs, to carry out operations, to make decisions, or to account for activities.

2.1.2 Are e-mail drafts considered records?

Drafts you create on an e-mail system that are evidence of the evolution of a document as it goes through the approval processes, are considered institutional records under the *Management of Government Information Holdings Policy*. Therefore, they must be retained and filed. The onus is on the originator of the drafts to retain these e-mail records, along with any other records pertinent to the process.

However, drafts you create, send or receive on an e-mail system need not be retained, as follows:

- where they are copies used for information or reference purposes only,
- where any additional information has been incorporated into subsequent versions,
- where they are rough or working drafts that are not required to document the steps in the evolution of a document.

These are transitory in nature and you may delete these messages once this information is no longer of use to you. Refer to *section 2.2, E-mail Transitory Records*.

2.1.3 Are e-mail copies considered records?

E-mail messages sent internally through postmaster or other departmental distribution lists, for administrative or organizational requirements, are considered duplicate copies. You may delete these messages once this information is no longer of use to you. The onus is on the originator to ensure that the original messages are retained as departmental records. This would also apply to copies of e-mail messages sent internally between work groups/units, solely for reference or information.

If you reply to any of these e-mail, you are adding to the copy and, therefore, creating a new original. As the originator you must determine if this new message is a departmental record and needs to be retained.

E-mail messages that contain information from sources external to the Department, distributed solely for information or reference purposes, are not required as departmental records where they are not required to document the business of the Department. You may delete these messages.

2.1.4 Who is responsible to keep e-mail records?

The onus is on the **originator** to ensure that the official departmental e-mail record is retained and filed. This also applies if you are the **recipient** of an e-mail message, for example, sent from an external source, where that information does not exist elsewhere in the Department and forms part of the departmental record.

In the instance where you are the originator and you have created an e-mail message for response from one or several recipients, you must ensure that the original text and all responses that form the complete e-mail record are retained.

2.1.5 What about encrypted e-mail records?

While the departmental e-mail system does not currently provide the ability to encrypt e-mail messages, some areas may have add-on packages that provide this functionality. If you are using encryption, you are responsible to ensure that decryption keys are available to those who will need to access to your departmental e-mail records. It is recommended that you file and store these records in a decrypted format.

2.2 E-mail Transitory Records

2.2.1 Which e-mail messages are transitory records?

E-mail transitory records are records required only for a limited time to ensure the completion of a routine action or the preparation of a subsequent record. E-mail transitory records are not required to control, support or document the delivery of programs, to carry out operations, to make decisions or to account for activities of the department and may include:

- messages that are copies of information used only for convenience of reference and not as the official record;
- messages in a form used for casual communication;
- informal messages or rough drafts that are not required as evidence in the

development of a document;

- messages that are duplicate copies of information;
- miscellaneous notices of employee meetings, holidays, etc.;
- messages received as part of a distribution list or received from listservs and other Internet sources, solely for convenience of reference.

E-mail messages that are transitory records may be deleted once this information is no longer of use to you. **However, you must not delete transitory records where the Department has received a formal request, made under the *Access to Information Act*, relating to these records.**

2.3 Filing Your E-mail

Key concerns when filing your e-mail messages, including attachments, will be the ability to identify, retrieve and share this information, as required. If you have established that your e-mail message is a departmental record, this would have a definite impact on your choice of filing method.

Remember, it is unnecessary to keep several duplicate copies of the same e-mail record. However, if you have added information to the e-mail record, it is considered as an original and you must keep it.

It is unnecessary to keep more than one format of your e-mail record. If you have printed and filed your e-mail record in hard copy (refer to *section 2.3.5, Records Offices and Hard Copy Files*), you can delete the electronic copy. If you have copied and filed your e-mail record in a shared directory (refer to *section 2.3.3, Shared Directories and Files*), you can delete the copy in Microsoft Exchange.

The recommended practice is that you file your e-mail records so that you can reproduce and view them in their original electronic format, whether this be the actual Microsoft Exchange message along with its transmission and receipt data, or an attachment such as a WordPerfect or Excel document. In addition, it is recommended that if you retain your e-mail records in electronic format, you file and store them based on your organization's file classification structure. This will enable you to maintain a link between messages and attachments, and any other related records.

2.3.1 Electronic Document Management System

An Electronic Document Management System (EDMS) captures and stores your

electronic documents and e-mail messages in a central repository. It allows you to assign various attributes such as a document title, subject and description, and other individuals' access rights. As well, the system will automatically assign such information as your name, your organization, the document application type, etc. You can then research and retrieve your documents, and others to which you have been given access, based on these criteria, as well as using full-text searches.

An EDMS provides greater control for the management, identification and retention of an organization=s electronic documents and e-mail messages, and allows for the life-cycle management of this information in electronic format. It also facilitates the sharing of this information with broader audiences. (We do not currently have a department-wide EDMS in place.)

2.3.2 Microsoft Exchange

Microsoft (MS) Exchange provides the ability to create folders and sub-folders which allow you to organize and manage your e-mail messages in their original format. This includes the transmission and receipt data and any attachments.

You can create these folders directly in your mailbox and/or you can use public and personal storage folders. Public and personal storage folders allow you to store e-mail messages on a Local Area Network (LAN) server or on your local hard drive, therefore not affecting the size limit of your mailbox.

Be aware that when you store information on your local drive it is not automatically backed up and you are responsible to ensure an adequate back-up. It is recommended that you use the LAN server.

You may wish to organize your e-mail messages in public or personal storage folders similar to the file system structure you use for other records. This will enable you to maintain a link between your e-mail messages and any other related records. In addition to allowing the storage of e-mail messages, public storage folders permit you to share this information with defined work groups or committees, or with as broad an audience as all departmental employees.

For assistance with the various options available for storing your e-mail messages in MS Exchange, contact your *Help Desk* or your technical support technician. For advice on establishing a file system structure for your e-mail messages, contact the Information Services Division, Information Management Branch.

2.3.3 Shared Directories and Files

You can manage e-mail messages in electronic work spaces through the use of shared directories and files on the network. You should establish these electronic work spaces based on your area's file classification structure. This will enable you to maintain a link between messages and attachments, and any other related records. Should you require guidance in establishing a file classification structure, contact the Information Services Division, Information Management Branch.

You have various options to save your messages from MS Exchange into these shared directories. In MS Exchange, by choosing "save as" under the "file" pull down menu, you will have the option of saving your e-mail in .txt (Notepad), .rtf (Microsoft Word), or .msg (MS Exchange) format. When saving to shared directories, the recommended option is to save your e-mail in its MS Exchange format (.msg). This will allow you to reproduce the e-mail in its original format and will ensure the capture of its transmission and receipt data and any attachments. Should you choose to save in a Notepad or WordPerfect format, although it does capture the transmission and receipt data, you will have to save any attachments as separate documents. Should you choose to save in any format other than MS Exchange, the integrity of the original e-mail message may be compromised because of the conversion of the document into another format.

2.3.4 Computer Directories and Files

You can file and store e-mail messages in your personal computer and directory work spaces. For easier identification and retrieval, it is recommended that you organize your e-mail messages in these work spaces in a manner similar to the file classification structure you use for other records. For options on saving your e-mail from MS Exchange, refer to *section 2.3.2, Microsoft Exchange*, and *section 2.3.3, Shared Directories and Files*. Keep in mind that your local hard drive is not automatically backed up and you are responsible to ensure an adequate back-up.

2.3.5 Records Offices and Hard Copy Files

If no other option is available and to ensure the retention and filing of e-mail records in an appropriate departmental classification system, you may print e-mail records for filing within the applicable records office or in any other applicable filing area for your hard copy records. The loss of transmission and receipt data (metadata) is a concern for the evidential value of printed copies of e-mail messages. If not sure, you should consult your information systems personnel to assure that all metadata are printed with the messages.

2.4 Filing Your E-mail if you are a Departing Employee

Prior to leaving the Department or transferring to another organizational area within the Department, you should perform a clean-up of all your e-mail messages in MS Exchange or, if applicable, in network directories, on your local hard drive or on diskettes, etc. You must retain and file within the pertinent operational area all those messages you determine to be departmental records. Refer to *section 2.1, E-mail Records*. You can accomplish this by using one or more of the following options:

- filing your e-mail records in electronic format within a shared directory in the appropriate directory files (if your area is using a shared directory);
- assigning responsibility for your e-mail account to another responsible person (in situations of a temporary departure such as maternity leave, secondment, etc. and given the understanding that this person will not delete your e-mail records);
- printing and filing your e-mail records in the applicable records office or in any other applicable filing area for your hard copy records; or
- saving your e-mail records to DOCS Open (limited to the Corporate Services Sector and the Legal Services Office).

You may delete all those messages you determine to be transitory records and other types of information not related to the Department's business. Refer to *section 2, Management of E-mail Messages*, *section 2.1, E-mail Records* and *section 2.2, E-mail Transitory Records*. If you are transferring within the Department or departing for a temporary period of time and retaining your current departmental e-mail account, you may wish to keep some of these e-mail.

Before conducting the clean-up of your e-mail messages, you must consult with your RC Manager to determine and agree upon the filing method for your e-mail records. Your RC Manager is responsible to ensure that your e-mail records, as well as e-mail records of contractors and other individuals, as identified in *section 1.2, Scope*, remain within the pertinent departmental area. He or she is also responsible for ensuring that these e-mail records are identified and filed so that they can be researched and retrieved, as required.

2.4.1 Removal of Your E-mail Account

A Departmental E-mail Administrator will remove your e-mail account from the network after a specified period from the date you leave the Department (usually seven months). This is accomplished by:

- verifying with your former RC Manager that all departmental records have been removed and obtaining his/her documented approval to permanently remove

your e-mail account;

- if necessary, retaining your e-mail account either on the network or on another media such as on CD, until the e-mail messages are processed for retention of e-mail records.

3. Retention and Disposition of E-mail Messages

By law, you may not destroy government records without the consent of the National Archivist. This is to permit the identification and preservation of archival and historical records. As such, it is the responsibility of the originator or recipient of the e-mail messages to determine which are records and which are transitory records. You must retain those e-mail messages categorized as records. You may delete those e-mail messages categorized as transitory records and other types of information not related to the Department's business. Refer to *section* 2, *Management of E-mail Messages*, *section 2.1*, *E-mail Records* and *section 2.2*, *E-mail Transitory Records*.

3.1 Retention and Disposition of E-mail Records

As with any departmental record, e-mail records, depending on their individual function and content, require various retention periods. These retention periods can range from short lived (e.g., six months to one year) up to long term (e.g., when operational requirements cease). Therefore, you cannot apply a universal rule to delete all e-mail messages after a defined common period of time.

Departmental records may be disposed of only in conjunction with approved disposition authorities. These authorities include the National Archivist's approval to either destroy or transfer records to the custody of the National Archives of Canada. While generic disposition authorities exist for administrative, executive and ministerial records, the authorities for operational records are not yet complete for the Department.

Disposition authorities currently used for departmental paper-based records could also be applied to e-mail records maintained in electronic format. These authorities include the recommended and approved retention periods. They should be applied only under the guidance of trained personnel in records management.

Until such time as a disposition solution can be administered to e-mail records filed electronically, this information must be retained. Direct your questions relating to the disposition of e-mail records to the Information Services Division, Information Management Branch.

3.2 Retention and Disposition of E-mail Transitory Records

You may delete, from your e-mail application, e-mail messages you have determined to be transitory records once they are no longer of use to you. **Remember, you must not delete transitory records where the Department has received a formal request, made under the *Access to Information Act*, relating to these records.**

3.3 Deleting Your E-mail

When deleting e-mail, remember to delete only those messages that are transitory records and other types of information not related to the Department's business. You should perform regular clean-ups of your e-mail "in-box" and "sent items" folder by filing e-mail records and by deleting the others. Refer to the sections under *section 2, Management of E-mail Messages*. Regular clean-ups will prevent receipt of "mailbox full" messages, and will allow you to find and share information faster.

MS Exchange allows you to easily delete e-mail messages by highlighting the message and clicking on the delete button. Should you delete an item accidentally, you can restore it from the deleted items folder by highlighting the item and dragging it to the desired folder where you want it restored.

Deleted messages remain in the deleted items folder unless you delete them directly from this folder or until you exit MS Exchange, at which time they are automatically deleted. However, they will not be automatically deleted if you have unselected the "Empty the 'Deleted Items' folder upon exiting" option under Tools/Options.

Even after you have deleted them, e-mail messages may still be stored on departmental file servers or back-up tapes. Back-ups are performed on the e-mail system on a regular basis. Also, other recipients or senders may keep electronic or paper copies of the e-mail messages, and/or may have forwarded them to others.

4. Creation and Use of E-mail

4.1 Selection and Use of E-mail

E-mail provides an ideal tool to quickly and easily communicate and share information. It allows you to send information to one or several recipients simultaneously, offering great opportunities for you to productively send and receive messages for various work-related reasons. For example, you can make effective use of e-mail to:

- disseminate administrative and corporate communications through departmental

distribution lists;
- share project-related information and reports within and between work groups;
- share committee agendas and minutes;
- circulate draft documents;
- replace telephone calls, particularly between personnel working in different regions;
- coordinate meetings, appointments and work schedules; and
- in some cases, action informal approval processes.

There are certain instances where you should select a more appropriate means of communication. For example, you should not use e-mail:

- if a more time- or cost-effective communication is available, for instance, when a telephone conversation would be quicker;
- as a substitute for manager-subordinate face-to-face communication, when this is preferable;
- for personnel performance-related communications;
- if confidentiality and privacy are required.

4.1.1 Official Languages

When you are sending an e-mail message for distribution in the Department and you do not know the language preference of the recipients, it must be provided at the same time in both official languages. The only exception is when all recipients have agreed in advance to a unilingual message.

When communicating with employees in a unilingual region, e-mail messages do not have to be bilingual. However, when employees in a unilingual region send information electronically to employees located in a bilingual region *and* do not know the language preference of the recipients, they must communicate such messages in both official languages at the same time.

4.1.2 Misuse of E-mail

Remember to use e-mail in a considerate and responsible manner while respecting the needs and rights of others. As there is no established formality for e-mail, it can provide the potential for misuse, such as:

- inserting comments that may be uninformed or offensive, and that would not be written in an office memo;

- making a statement about or to someone that you would not make face-to-face with the person;
- sending messages and/or attachments that contain abusive, racist, sexist or sexually explicit content or pictures;
- sending junk mail, unsolicited material or chain letters that are intrusive to recipients, sometimes threatening, and can cause excessive loading of mail facilities.

With the click of a button, e-mail can instantaneously be sent to numerous recipients. Individuals can easily fall into the trap of forwarding chain letters or "spams" (unsolicited advertising, junk mail) to other employees. These types of messages are frequently hoaxes that entice or may even insist that recipients forward them on. If you are the recipient of an e-mail "spam" or chain letter do not forward it to others. Do not reply to it. As the recipient, you are responsible for this e-mail and you should delete it immediately from your mailbox.

The Department does not currently use technology, such as *filters* or *blockers*, which would help to block access of e-mail spammers to the departmental e-mail system. To reduce the number of e-mail spams or other inappropriate material you receive, you can use the 'Inbox Assistant' under the 'Tools' menu in MS Exchange. Should you require assistance with this feature, please contact your *Help Desk*, or technical support technician.

E-mail misuse can contravene federal government policy or legislation, or the *Criminal Code of Canada*. Depending on the nature and severity of this misuse, it can lead to disciplinary action, criminal charges or lawsuits. Refer to the *NRCan Policy on the Use of Electronic Networks*.

4.2 E-mail Etiquette

Use of e-mail, like any form of communication, must take into consideration various rules of etiquette. There are common courtesies and customs that you should follow. To help guide you, refer to *Appendix B, E-mail Etiquette Guide*.

4.3 Ownership

E-mail messages you create in the conduct of departmental business are official records and are the property of the Government of Canada. They are needed as evidence of business activities and for legislative, and departmental business and accountability requirements.

As the originator of e-mail messages, you are responsible for ensuring that e-mail records are filed, retained and accessible. These conditions would also apply if you are the recipient of an e-mail message, for example, sent from an external source, where that information forms part of the departmental record and, in this context, does not exist elsewhere in the Department. Refer to *section 2, Management of E-mail Messages*, for more detail on identifying and managing e-mail records.

4.4 Legislation and Policy

E-mail messages, identified as records, are subject to the same legislation and policies as other government records. These include the *Management of Government Information Holdings Policy*, the *National Archives of Canada Act*, the *Access to Information Act*, the *Privacy Act*, and the *Government Security Policy*. Refer to *Appendix A, Laws and Policies Related to Information* for more detail.

As well, your use of e-mail must be in compliance with the *NRCan Policy on the Use of Electronic Networks*. This policy communicates the Department's expectations of acceptable use of the departmental electronic networks, which include e-mail. It also provides examples of unlawful and unacceptable activity.

4.5 Legal Issues

Your e-mail messages that contain evidence of business decisions, actions, and transactions are a legitimate source of evidence. Rules of disclosure are the same as for paper records and mean that organizations can be obliged to supply e-mail messages in the event of a legal dispute. This can include messages on hard copy, on hard drives or on networks.

You must use e-mail in compliance with Canadian laws and regulations. Activities such as disseminating messages that promote hatred against identifiable groups or an individual, distributing obscene material, or violating another person's copyright, are unlawful. Such activities could result in sanctions of different kinds in a court of law. Refer to the *NRCan Policy on the Use of Electronic Networks, section 7.2, Unlawful Activity*.

4.6 Access

E-mail you have created, sent or received in the conduct of departmental business must

be accessible as required for business-related purposes, and to meet legislative and departmental accountability requirements. This emphasizes the need for the regular maintenance, organization and filing of your e-mail records and the deletion of your e-mail transitory records and other types of information not related to the Department's business.

The public can gain access to your e-mail under the *Access to Information Act* or the *Privacy Act*. This includes e-mail messages you have created, sent or received using the departmental e-mail system. It is understood that exemptions to the *Acts* would be applied, if applicable.

4.6.1 Access to Your E-mail by Administrators

The departmental E-mail Administrator assigned to your sector or region may be asked to access your e-mail. This will be done only in limited circumstances, as follows:

- with your permission to rectify a problem;
- with your supervisor's permission to access a specific business-related e-mail, in a situation when you are away from the office or unavailable and where the e-mail is otherwise inaccessible and is required immediately (you will be notified by the E-mail Administrator of this action and which e-mail message was accessed);
- during an investigation of suspected misuse of e-mail (any investigation will be coordinated by the Departmental Security Officer and conducted in accordance with the *Charter of Rights and Freedom*, the *Privacy Act* and the *Criminal Code*).

By applying any of the options as identified in the *section 4.6.2, Providing Others Access to Your Business-Related E-mail*, and in *section 2.3, Filing Your E-mail*, the need to access your e-mail by a departmental E-mail Administrator may never arise or will be a rare occurrence.

4.6.2 Providing Others Access to Your Business-Related E-mail

Managers or other individuals within your organization may require access to your business-related e-mail. This may occur in situations when you are not available or away from the office and access to the applicable e-mail through the E-mail Administrators is required. To avoid these situations, MS Exchange has various options you can apply to give others access to your e-mail records. You can apply

these options on an on-going or on a temporary basis, as follows:

- storing your e-mail records in shared public folders;
- providing access rights to others to specific mailbox folders;
- automatically forwarding your e-mail to another individual;
- requesting an E-mail Administrator to give full access to your e-mail account to another individual.

For assistance with these various options in MS Exchange, contact your *Help Desk* or your technical support technician. As well, keep in mind that you can use other filing options outside of MS Exchange, as identified in *section 2.3, Filing Your E-mail*, which can allow others access to your e-mail records.

4.7 Privacy

You must seriously consider privacy and confidentiality when choosing e-mail as your means of communication. The departmental e-mail system does not currently provide security features to protect e-mail messages during transmission. Refer to *section 4.8, Security.*

Choosing e-mail to communicate personal information about an individual or your own personal information, or to send information that is security classified, considerably increases the likelihood of unauthorized disclosure. Your message could be intercepted in transit or be read by someone else. You should keep in mind that e-mail messages can easily be forwarded to others or could even be delivered to the wrong address.

Remember that all e-mail messages created or received by employees using the departmental e-mail system could be accessed under the *Access to Information Act* or the *Privacy Act*. As well, other individuals in your organization have a right of access to information, including e-mail messages, that pertain to the business of the organization. You should not have an expectation of absolute privacy of your e-mail messages.

4.8 Security

As outlined in the *Canadian Government Security Policy*, sensitive government information must be protected and access to it controlled. Sensitive information would include designated information, such as certain information about employees or clients, or classified information, such as information relating to national defence or security.

The departmental e-mail system does not currently have enabled security features such as

the ability to digitally sign and/or encrypt e-mail messages and attachments. Without protection, information transmitted electronically can be easily compromised by casual eavesdropping at message storage points or by deliberate monitoring of the circuit. A key integrity concern is the possibility that an e-mail message may never reach its intended recipient and the sender may be unaware of that fact. You should always use e-mail with the assumption that messages may be read by someone other than the intended recipient.

Until suitable security features are made available for e-mail messaging, you should not:

- transmit any e-mail messages you would not want someone other than the intended recipient to see;
- transmit security classified or designated information by e-mail.

You are responsible for the e-mail messages sent out under your name. To help ensure the integrity and authenticity of your e-mail messages, you should ensure that your computer is not left unsecured and that you do not share your password(s) with others. For further assistance in determining alternate means for transmitting classified or sensitive information, contact your sector/regional or corporate security office.

5. Responsibilities

Various responsibilities for the appropriate creation, use and management of e-mail should be taken at all levels of the organization. These responsibilities are assigned as follows:

5.1 ***Individual employees*** are responsible for creating, using, communicating and sharing e-mail messages according to these guidelines. They are also responsible for ensuring that e-mail records are kept as evidence of business activities and that these e-mail records are available to meet legislative and departmental business and accountability requirements.

5.2 ***RC managers*** are responsible for ensuring the following for all employees, including contractors, students, temporary help, etc., under their supervision with access to the departmental e-mail system: that they have read and comply with these guidelines; that e-mail records of departing individuals (either from the Department or their operational area) are retained, filed and accessible to meet legislative and departmental business and accountability requirements.

5.3 ***Information systems managers*** are responsible for providing a means to transmit

and store e-mail messages. They are also responsible for ensuring that these e-mail messages are preserved and protected from destruction or unauthorized access.

5.4 ***Information Services Division,*** Information Management Branch, Corporate Services Sector, is responsible for providing expert advice and guidance on the identification, filing, retention and disposal of e-mail records, for ensuring that employees are informed about these guidelines and for publishing them on the departmental Intranet with a link to the NRCan Orientation Web site.

6. References

6.1 Relevant Legislation

The *National Archives of Canada Act*; the *Access to Information Act*; the *Privacy Act*; the *Copyright Act*; the *Canadian Human Rights Act*, the *Official Languages Act*.

6.2 Policies

The NRCan Policy on the Use of Electronic Networks; the Treasury Board Policy on the Use of Electronic Networks; the Government Security Policy; the Management of Government Information Holdings Policy.

7. Enquiries

Direct enquiries about these guidelines to the Information Services Division, Information Management Branch.

Appendix A

Laws and Policies Related to Information

Whatever the form, records under the control of government institutions must be managed in accordance with Canada's existing laws and policies related to information. Some of the key acts and policies, relevant to the management of government information are listed below.

Management of Government Information Holdings Policy requires government institutions to manage their records throughout their life-cycle and account for them in a corporate inventory of information holdings.

National Archives of Canada Act (1987) prohibits the destruction of government and ministerial records or their removal from the control of the government without the consent of the National Archivist. Institutions are also required to transfer information holdings determined to be of historical or archival importance to the National Archives in accordance with schedules or agreements.

Access to Information Act (1983) provides Canadians with a right of access to federal government records. The *Access to Information Act* makes government institutions accountable for the information they control and for providing access to it (except in limited circumstances as defined in the *Act*).

Privacy Act (1983) pertains only to personal information and imposes legal controls on its collection, use, retention, disclosure and disposal. The *Privacy Act* also gives anyone the right to examine or obtain a copy of the personal information that federal institutions have about him/her, and the right to ask for a correction of inaccurate information.

Government Security Policy identifies requirements to ensure that all classified or designated information of the federal government is safeguarded in an appropriate manner.

Appendix B

E-mail Etiquette Guide

1. Be considerate. Too much information in one message is a burden on recipients.

2. Keep your discussions focused. If a new topic is introduced, it should be under a separate message.

3. Always include a clear and unique subject heading. This allows for easy filing, cataloguing, cross-referencing and retrieval.

4. Consider the layout of your message. Use short lines and paragraphs, and/or point form. Also, use correct grammar and spell check your message before sending.

5. Do not write with uppercase letters only and limit your use of exclamation marks. Recipients may consider this as shouting and uppercase letters are difficult to read.

6. Remember that you may be sending e-mail to readers with varying levels of expertise. Some of your readers may not understand terminology that is familiar to you.

7. Send carbon copies to others who may be affected by your message or who may have information or suggestions to add.

8. Mark text that is not your own. Alterations of a text could confuse the original meaning and embarrass the author. (Note: In MS Exchange, in the 'Send' folder under 'Options' from the 'Tools' pull down menu, you can flag the sensitivity of your e-mail message as private to prevent alteration by the recipient(s). This is only in effect within the Exchange environment in NRCan. As soon as the message goes outside this environment, this privacy flag will not be in effect.)

9. Respond to your e-mail messages as quickly as possible. Where appropriate, send an acknowledgment to let your sender know if your answer will require a few days. Where a response is required within a 24 hour period, you may consider advising the sender by other means, for example, a telephone call. This will help to alleviate the necessity of constantly monitoring e-mail in-boxes. If you are the sender, allow sufficient time for the respondent to research and formulate a response. Trivial responses, where it is not necessary to reply to an e-mail message, should be avoided.

10. Pay attention to the recipient list before forwarding received mail to someone else. The recipient might have several copies of that item already. As a rule, when you reply to an e-mail message, use the 'reply to sender' option. Use the 'reply to all' option only when your return message applies to all original recipients.

11. If you are sending information from another source, pay attention to whether the material is copyrighted. Copyright laws apply to e-mail as well as to printed media. Copyright criteria will identify any restrictions on the use of the information such as whether you may copy it or for which purposes you may use it.

12. Don't cry wolf! Mark e-mail as *urgent* only when *urgent*.

13. Don't forward another's personal e-mail to others without that individual's permission.

14. Assume the messages you send and receive are permanent; therefore, don't say anything in an e-mail that you might not want to be made public or forwarded to others.

15. Use sarcasm and humour with care as they can easily be misinterpreted.

16. Don't say anything to anyone through e-mail that you wouldn't say face-to-face. Using abusive or offensive language in e-mail is inappropriate.

17. Avoid public "flames", that is, messages sent in anger. Messages sent in the heat of the moment generally only exacerbate the situation and are usually regretted later.

18. Be aware that e-mail works through shared technology. If confidentiality and privacy are required, use a more appropriate communication method until such time as proper security features can be applied.

19. If the document is meant to be read only through e-mail, avoid the use of file attachments. Putting your message in an attachment adds unnecessary bulk to the e-mail and makes it more difficult and time consuming to read the message. Instead, use text in the body of the message.

20. Limit the number and size of attachments. Transmission of large attachments (greater than one megabyte) should be delayed until off-peak hours (peak hours are generally from 8:00 a.m. to 4:00 p.m. any working day).

21. Don't send junk mail or any other unsolicited material such as repetitive mass mailings or advertising. This unnecessary broadcasting can cause excessive loading of mail facilities.

22. Don't use e-mail to send chain letters. The text of chain letters can often be construed as threatening. They can also cause excessive loading of mail facilities.

Appendix C

E-mail FAQS

(Frequently Asked Questions)

1. **Do I have to treat my e-mail messages as government records?**

   E-mail messages that you create, send or receive that are required by the department to control, support, or document the delivery of programs, to carry out operations, to make decisions, or to account for activities, are official records and must be managed accordingly. There are instances where e-mail messages fall under the category of e-mail transitory records or other types of information such as messages sent for reference purposes or announcements not related to departmental business. Should the distinction between record, transitory records and other types be difficult to determine, you should consider the e-mail message as a record.

2. Must I keep all the e-mail messages that I create or collect?

   Should your e-mail message fall under the definition of a record, you must keep it to meet legislative, and departmental business and accountability requirements. Should your e-mail message fall under the definition of a transitory record or another type of information not related to the Department's business, you can delete it once it is no longer of use to you. Refer to *section 2, Management of E-mail Messages, section 2.1, E-mail Records* and *section 2.2, E-mail Transitory Records*.

3. Is it acceptable for me to use the departmental e-mail system for personal communications?

   According to the *NRCan Policy on the Use of Electronic Networks*, personal use of the departmental electronic networks, which include the e-mail system, is permitted only when such use is on personal time, is not for financial gain, and does not add to NRCan's costs. As well, all personal use must be in compliance with this policy.

4. Is my e-mail private?

You should keep in mind that e-mail messages can easily be forwarded to others or could even be delivered to the wrong address. Remember, e-mail created or received by employees using the departmental e-mail system is subject to the *Access to Information Act* and *Privacy Act*. As well, other individuals in your organization have a right of access to information, including e-mail messages, that pertain to the business of the organization. You should not have an expectation of absolute privacy of your e-mail messages.

5. Must I provide non-business related e-mail messages upon a request under the *Access to Information Act* or the *Privacy Act*?

It is important to remember that you have to provide all e-mails that are pertinent to the request. If some of the e-mails that you have in your possession contain information pertinent to the request as well as some non-business related information, they must be submitted to the departmental Access to Information and Privacy Secretariat for review. If applicable, the exemptions will be applied accordingly to the information.

6. When I provide an e-mail record upon **a request under the *Access to Information Act* or the *Privacy Act*, can I remove any personal comments?**

Upon receiving a request under the *Access to Information Act* or the *Privacy Act*, all e-mail records must be kept in their original format, including any written personal comments. If applicable, exemptions will be applied on the personal comments. On some requests, these comments might not be exemptible. Be very cautious in using personal comments in e-mail or other documents. You should not express personal comments or opinions as those of the Department.

7. I deleted an e-mail message. It no longer exists, right?

Although you have deleted the e-mail message from your "in-box" or "sent items" folder, it will reside in your "deleted items" folder. Deleted messages remain in the deleted items folder unless you delete them directly from this folder or until you exit MS Exchange, at which time they are automatically deleted. However, they will not be automatically deleted if you have unselected the "Empty the 'Deleted Items' folder upon exiting" option under Tools/Options.

Even after you have deleted them, e-mail messages may still be stored on departmental file servers or back-up tapes. Back-ups are performed on the e-mail system on a regular basis. Also, other recipients or senders may keep electronic

or paper copies of the e-mail messages, and/or may have forwarded them to others.

8. What should I do if I receive an inappropriate e-mail message?

Should you receive e-mail that you feel is inappropriate, such as messages containing abusive, racist, sexist or sexually explicit material, you can inform your supervisor or manager. He or she may deem it necessary to contact the departmental Staff Relations Office and/or the Audit and Evaluation Branch. Depending on the nature and severity of this material, it may be a matter that requires investigation by one or both of these offices.

If you are the recipient of an e-mail "spam" (unsolicited advertising, junk mail) or a chain letter do not forward it to others. Do not reply to it. As the recipient, you are responsible for this e-mail and you should delete it immediately from your mailbox.

9. What should I do with my e-mail messages when I am leaving the Department or transferring within the Department?

Prior to leaving the Department or transferring to another organizational area within the Department, you should perform a clean-up of all your e-mail messages in MS Exchange or, if applicable, in network directories, on your local hard drive or on diskettes, etc. You must retain and file within the pertinent operational area all those messages you determine to be departmental records. Refer to *section 2.1, E-mail Records*. You can accomplish this by using one or more of the following options:

- filing your e-mail records in electronic format within a shared directory in the appropriate directory files (if your area is using a shared directory),
- transferring your e-mail records to another responsible person,
- printing and filing your e-mail records in the applicable records office or in any other applicable filing area for your hard copy records, or
- saving your e-mail records to DOCS Open (limited to the Corporate Services Sector and the Legal Services Office).

You may delete all those messages you determine to be transitory records and other types of information not related to the Department's business. Refer to *section 2, Management of E-mail Messages*, *section 2.1, E-mail Records* and *section 2.2, E-mail Transitory Records*. If you are transferring within the Department or departing for a temporary period of time and retaining your current departmental e-mail account, you may wish to keep some of these e-mail.

Before conducting the clean-up of your e-mail messages, you must consult with your RC Manager to determine and agree upon the filing method for your e-mail records. Your RC Manager is responsible for ensuring that these records remain within the pertinent operational area and that they are identified and filed so that they can be researched and retrieved, as required.

Ressources naturelles Canada

Lignes directrices sur la gestion des messages électroniques

Table des matières

1. Introduction ***1***

1.1 Objet ***1***
1.2 Portée ***1***
1.3 Contexte ***2***
1.4 Définitions ***2***

2. Gestion des messages électroniques ***3***

2.1 Messages électroniques officiels ***4***

2.1.1 Quels messages électroniques constituent-ils des documents officiels? *4*
2.1.2 Les versions préliminaires d'un message électronique constituent-elles des documents officiels? *4*
2.1.3 Les copies de messages électroniques constituent-elles des documents officiels? *5*
2.1.4 À qui appartient-il de conserver les messages électroniques officiels? *5*
2.1.5 Que faire des messages électroniques chiffrés? *6*

2.2 Messages électroniques éphémères ***6***

2.2.1 Quels messages électroniques constituent-ils des documents éphémères? *6*

2.3 Classement de vos messages électroniques ***6***

2.3.1 Système de gestion électronique des documents *7*
2.3.2 Microsoft Exchange *8*
2.3.3 Fichiers et répertoires partagés *8*
2.3.4 Fichiers et répertoires informatisés *9*
2.3.5 Services des dossiers et fichiers sur support papier *9*

2.4 Classement des messages électroniques lors de la cessation d'emploi ***9***

2.4.1 Enlèvement de votre compte de messagerie *10*

3. Conservation et élimination des messages électroniques 11

3.1 Conservation et élimination de messages électroniques officiels 11
3.2 Conservation et élimination des messages électroniques éphémères 12
3.3 Suppression des messages électroniques 12

4. Création et utilisation de courrier électronique 13

4.1 Sélection et utilisation du courrier électronique 13

4.1.1 Langues officielles 13
4.1.2 Usage abusif du courrier électronique 14

4.2 Règles d'étiquette en vigueur dans les messageries électroniques 15
4.3 Propriété 15
4.4 Lois et politiques 15
4.5 Questions d'ordre juridique 16
4.6 Accès 16

4.6.1 Accès à vos messages électroniques par les administrateurs 16
4.6.2 Accès par d'autres personnes à vos messages électroniques reliés à votre travail 17

4.7 Protection de la vie privée 17
4.8 Sécurité 18

5. Responsabilités 19

5.1 Chaque employé 19
5.2 Les gestionnaires de CR 19
5.3 Les gestionnaires de systèmes d'information 19
5.4 La Division des services d'information 19

6. Références 20

6.1 Lois pertinentes 20
6.2 Politiques 20

7. Demandes de renseignements 20

Annexes

A Lois et politiques en matière d'information ***21***

B Règles d'étiquette en vigueur dans les messageries ***22***

C FAQ sur les messageries électroniques *(Foire aux questions)* ***25***

1. Introduction

Le système de courrier électronique (e-mail) est un outil d'échange de messages entre ordinateurs au moyen de réseaux électroniques. Cette transmission comprend l'envoi et la réception de messages par l'intermédiaire de systèmes de messagerie et sur Internet.

Le courrier électronique est un outil de communication à la fois efficace et rapide qui facilite l'exécution de fonctions ainsi que les échanges entre les membres d'une organisation, avec les gouvernements, les partenaires commerciaux et le public. La messagerie électronique peut servir à accroître la productivité, à réduire les coûts et à améliorer notre façon de gérer les affaires en accélérant les communications opérationnelles, en réduisant la paperasserie et en automatisant les tâches de bureau courantes. Compte tenu de ces nombreux avantages, l=utilisation des systèmes de messagerie connaît une expansion de plus en plus rapide.

1.1_ *Objet*

Les présentes lignes directrices reconnaissent l'importance de la messagerie électronique qui constitue pour Ressources naturelles Canada un outil de communication et de diffusion de renseignements relatifs au Ministère. Ce document préconise l'utilisation du courrier électronique et le présente comme l'outil idéal pour communiquer, partager, utiliser et obtenir l'information rapidement, facilement et de façon économique. On y propose toutefois certaines mesures de précaution en ce qui concerne l'accès, la confidentialité et la sécurité de ces systèmes, tout en soulignant le potentiel d'usage abusif.

Le présent document recommande aux employés du Ministère d'utiliser à l'égard des messages électroniques certaines pratiques reconnues de gestion de l'information. À ce titre, il offre aux employés des conseils en ce qui concerne la création, l'utilisation et la gestion des messages électroniques ainsi que l'identification des messages électroniques qui constituent des documents officiels. On y trouve également des conseils relatifs à l'élimination des messages, afin de prévenir la perte ou la destruction d'information dont le Ministère est responsable.

1.2 Portée

Tous les employés de RNCan ainsi que toutes les personnes travaillant pour le compte du Ministère, comme les entrepreneurs, les étudiants et les employés temporaires qui ont accès à la messagerie électronique du Ministère, doivent se conformer à ces lignes directrices.

1.3 Contexte

Le gouvernement du Canada s'est engagé à mettre en oeuvre et à assurer des services par des moyens électroniques. Compte tenu de l'expansion rapide des systèmes de messagerie électronique au sein du gouvernement fédéral, d'autres gouvernements et d'organismes extérieurs, les utilisateurs de ces systèmes délaissent de plus en plus les documents papier au profit des messageries électroniques. En conséquence, un nombre sans cesse croissant de transactions administratives sont réalisées par courrier électronique. Il y a donc lieu de mettre en place des mécanismes éprouvés de gestion de l'information applicables à la création, à l'utilisation et à la gestion des messages électroniques ainsi qu'à l'identification et à la conservation des messages officiels.

La mise en oeuvre de ces mécanismes permettra au Ministère de satisfaire aux exigences en matière de législation, d'administration et de reddition de comptes. Ces pratiques permettront au Ministère de réaliser d'importantes économies de temps et d'argent en prévenant les recherches approfondies dans les bandes de sauvegarde et les systèmes de messagerie en cas de litige ou, dans certain cas, d'une plainte effectuée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Qui plus est, ces mécanismes pourraient éviter au Ministère de se retrouver dans une position embarrassante en prévenant la rédaction de messages peu appropriés, qui devraient, dans ces circonstances, être rendus publics.

1.4 Définitions

Messages électroniques ou courrier électronique (e-mail) : messages créés, envoyés ou reçus sur un système de messagerie et comprenant toutes les pièces jointes au message, ainsi que les données connexes de transmission et de réception. Les messages électroniques comprennent les messages envoyés et reçus, tant à l'interne qu'à l'externe.

Système de messagerie électronique (e-mail) : application informatique permettant de créer et de recevoir des messages électroniques ainsi que de transmettre des messages et tout autre document électronique sous forme de pièce jointe entre des utilisateurs particuliers et/ou des groupes d'utilisateurs.

Pièces jointes : documents annexés à un message électronique et transmis avec celui-ci, comme des documents en traitement de texte, des tableurs, des fichiers son, des fichiers images, des hyperliens, etc. Ces documents font partie intégrante d'un message électronique et tant le message que les pièces jointes constituent le document électronique.

Données de transmission et de réception : ces données comprennent un certain nombre

d'éléments comme le nom de l'expéditeur, les noms des destinataires, les noms des autres destinataires, l'identificateur de transmission confidentielle, l'objet, la date et l'heure. Ces données font partie intégrante d'un message électronique et constituent des éléments du document électronique.

Documents officiels : les documents officiels sont constitués d'informations enregistrées, de quelle que forme que ce soit, y compris des données contenues dans les systèmes informatiques, des documents sur support papier ou électronique comme la correspondance, les notes de service, les plans, les cartes et les schémas, les enregistrements sonores, les messages électroniques, les images électroniques et tout autre matériel documentaire créé ou reçu par une personne ou un organisme dans le cadre de ses fonctions.

Documents éphémères : les document éphémères sont les documents dont on a besoin seulement pour une période limitée, afin d'achever des mesures courantes ou de rédiger d'autres documents. Les documents éphémères ne comprennent pas les documents nécessaires aux institutions fédérales ou aux ministres pour contrôler, appuyer ou documenter la réalisation de programmes, pour effectuer des opérations, pour prendre des décisions, ou pour rendre compte d'activités du gouvernement.

2. Gestion des messages électroniques

En votre qualité de fonctionnaire fédéral, vous ne devez jamais oublier que toutes les données saisies ou créées dans le cadre de vos activités appartiennent au gouvernement du Canada. Tout comme dans le cas des autres types d'information, vous devez gérer les messages électroniques qui correspondent à la définition d'un document officiel, en conformité avec les normes juridiques ainsi qu'avec les principes administratifs et de reddition de comptes en vigueur au sein de l'organisation.

Vous devez conserver, classer et gérer les messages électroniques désignés comme des documents officiels, de telle sorte qu'il vous soit facile d'y accéder et de les récupérer. Vous devez également assurer la conservation, l'organisation et la gestion des documents officiels saisis ou créés par les employés qui ont quitté le Ministère.

Les messages électroniques qui constituent des documents éphémères peuvent être supprimés lorsqu'ils ne vous sont plus d'aucune utilité. Reportez-vous à la *section 2.2, Messages électroniques éphémères*.

Il peut être difficile de faire la distinction entre les documents officiels et les documents éphémères. En cas de doute, considérez le message électronique comme un document officiel et assurez-en la conservation et le classement appropriés.

Il existe d'autres types de renseignements, non liés aux activités du Ministère, qui peuvent être supprimés lorsque vous n'en avez plus besoin. Il peut notamment s'agir de vos renseignements personnels, d'annonces ou de publicité non sollicitée.

2.1 Messages électroniques officiels

2.1.1 Quels messages électroniques constituent-ils des documents officiels?

Les messages électroniques énumérés ci-dessous constituent des documents officiels :

- les messages qui définissent la position ou le domaine d'activité du Ministère;
- les messages servant à lancer, à autoriser ou à exécuter une opération commerciale;
- les messages reçus de sources externes et faisant partie intégrante d'un document ministériel;
- les copies contenant autant ou plus d'information que le document original;
- les messages originaux relatifs aux politiques ou aux directives;
- les messages originaux provenant du maître de poste.

Et, dans les cas où l'information n'existe nulle part ailleurs :

- les messages concernant les calendriers de travaux et les affectations;
- les ordres du jour et les comptes rendus de réunions;
- les notes de breffage;
- les rapports finals et les recommandations.

Tous les messages créés, envoyés ou reçus sur un système de messagerie électronique et requis par le Ministère pour gérer, supporter ou documenter la prestation de programmes, exécuter des opérations, prendre des décisions ou justifier des activités constituent des documents officiels.

2.1.2 Les versions préliminaires d'un message électronique constituent-elles des documents officiels?

Les versions successives d'un message produites sur un système de messagerie électronique et qui témoignent de l'évolution d'un document à travers les différentes étapes d'approbation constituent des documents officiels aux termes de la *Politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement*. En conséquence, ces messages doivent être conservés et classés. Il incombe donc aux auteurs de ces

versions de conserver ces documents ainsi que tous les autres documents connexes.

Cependant, les versions préliminaires de messages créées, envoyées ou reçues sur messagerie électronique ne doivent pas être conservées dans les cas suivants:

- lorsqu'il s'agit de copies utilisées à titre d'information ou de référence seulement;
- lorsque des renseignements ont été ajoutés dans les versions subséquentes;
- lorsqu'il s'agit de versions préliminaires ou de documents de travail qui ne sont pas nécessaires pour documenter les étapes de l'évolution d'un document.

De tels messages sont, par nature, éphémères; vous pouvez donc les supprimer lorsque l'information qu'ils contiennent ne vous est plus d'aucune utilité. Reportez-vous à la *section 2.2, Messages électroniques éphémères*.

2.1.3 Les copies de messages électroniques constituent-elles des documents officiels?

Les messages électroniques diffusés à l'interne au moyen de listes de distribution ministérielles ou par le maître de poste, en réponse à des besoins administratifs ou organisationnels, sont considérés comme des copies. Vous pouvez supprimer ces messages lorsque leur contenu ne présente plus d'intérêt pour vous. Il incombe cependant à l'auteur de veiller à ce que le message original soit conservé comme un document officiel. Cette façon de procéder s'applique également aux copies de messages électroniques acheminés à l'interne entre unités et groupes de travail, uniquement à des fins de référence et d'information.

En répondant à l'un ou l'autre de ces messages électroniques, vous vous trouvez à créer un nouveau document original. Comme auteur du message, il vous appartient de déterminer s'il constitue un document officiel et s'il y a lieu de le conserver.

Les messages électroniques qui contiennent des renseignements provenant de sources extérieures au Ministère et qui sont diffusés exclusivement aux fins d'information et de référence ne sont pas considérés comme des documents ministériels s'ils ne servent pas à documenter les opérations du Ministère. Ces messages peuvent donc être supprimés.

2.1.4 À qui appartient-il de conserver les messages électroniques officiels?

C'est à l'**auteur** du message qu'incombe la responsabilité de conserver et de classer le message électronique considéré comme un document officiel du Ministère.

Cependant, c'est à vous que revient cette tâche, par exemple lorsque vous êtes le **destinataire** d'un message électronique provenant d'une source extérieure et que l'information contenue dans le message n'existe nulle part ailleurs au Ministère et fait partie intégrante du document officiel.

Si vous êtes l'auteur du message et que vous avez créé un message électronique sollicitant une réponse d'un ou de plusieurs destinataires, vous devez vous assurer de conserver le message original ainsi que toutes les réponses obtenues, le tout constituant le document officiel.

2.1.5 Que faire des messages électroniques chiffrés?

Bien que le système de messagerie du Ministère ne permette pas encore de chiffrer les messages électroniques, certains secteurs peuvent disposer de logiciels complémentaires assurant cette fonctionnalité. Si vous utilisez une fonction de chiffrement, vous devez vous assurer de mettre les clés de déchiffrement appropriées à la disposition de ceux qui devront accéder à vos documents officiels sur messagerie électronique. Nous vous recommandons de conserver ces documents en clair.

2.2 Messages électroniques éphémères

2.2.1 Quels messages électroniques constituent-ils des documents éphémères?

Les messages électroniques qui constituent des documents éphémères sont des documents dont on a besoin seulement pour une période limitée, afin d'achever des mesures courantes ou de rédiger d'autres documents. Ils ne comprennent pas les documents nécessaires pour contrôler, appuyer ou documenter la réalisation de programmes, pour effectuer des opérations, pour prendre des décisions ou pour rendre compte d'activités du Ministère. Ils comprennent notamment les éléments suivants :

- les messages qui sont des copies d'information utilisée uniquement à titre de référence et non à titre de document officiel;
- les messages communiqués de manière informelle;
- les messages informels ou les versions préliminaires qui ne sont pas requis à titre de justificatif dans l'élaboration d'un document;
- les messages qui sont les duplicata de renseignements;
- les divers avis de convocation de réunions d'employés, de vacances, etc.;les

divers avis de convocation de réunions d'employés, de vacances, etc.;

- les messages reçus en raison de l'inscription dans une liste de distribution, reçus d'un serveur de listes et d'autres sources Internet, exclusivement à titre de référence.

Les messages électroniques qui constituent des documents éphémères peuvent être supprimés lorsqu'ils ne vous sont plus d'aucune utilité. **Cependant, ne pas supprimer des documents éphémères lorsque le Ministère a reçu une demande officielle y visant ces documents, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.**

2.3 Classement de vos messages électroniques

Au moment de classer vos messages électroniques et les pièces jointes connexes, assurez-vous de pouvoir les identifier, les récupérer et les diffuser, au besoin. L'identification d'un message comme document officiel aura une incidence marquée sur la méthode de classement retenue.

Rappelez-vous qu'il est inutile de conserver plusieurs copies d'un message électronique. Cependant, si vous avez ajouté des données au document électronique, celui-ci devient un document original et vous devez le conserver.

Il est également inutile de conserver le message électronique en plusieurs formats. Si vous avez imprimé et classé le document électronique (reportez-vous à la *section 2.3.5, Service des dossiers et fichiers sur support papier*), vous pouvez en supprimer la version électronique. Si vous avez copié et classé le document électronique dans un répertoire partagé (reportez-vous à la *section 2.3.3, Fichiers et répertoires partagés*), vous pouvez supprimer la copie dans Microsoft Exchange.

La pratique recommandée consiste à classer les documents électroniques de façon à vous permettre de les reproduire et de les afficher dans leur format électronique original, qu'il s'agisse du message réel Microsoft Exchange accompagné des données de transmission et de réception, ou encore d'une pièce jointe, comme un document WordPerfect ou Excel. En outre, si vous conservez vos messages électroniques en format électronique, nous vous recommandons de les classer et de les conserver conformément à la structure de classification des dossiers de votre organisation. Vous pourrez ainsi maintenir le lien entre le message et les pièces jointes et tout autre document connexe.

2.3.1 Système de gestion électronique des documents

Un système de gestion électronique des documents (SGED) sert à saisir et à conserver vos documents et messages électroniques dans un dépôt central. Vous

pouvez alors leur donner divers attributs comme un titre, un sujet et une description et définir les droits d'accès des autres utilisateurs. De la même façon, le système entre automatiquement certaines données comme votre nom, votre organisation, le type d'application du document, etc. Il vous est alors possible, en vous basant sur ces critères, de rechercher et de récupérer vos documents ainsi que d'autres documents pour lesquels vous disposez des droits d'accès appropriés ou encore, d'exécuter des recherches en texte intégral.

Un SGED facilite le travail de gestion, d'identification et de conservation des documents et des messages électroniques d'une organisation et assure la gestion du cycle de vie de cette information en format électronique. Il permet également la mise en commun de cette information avec d'autres utilisateurs. (Nous ne disposons pas encore d'un SGED à l'échelle du Ministère).

2.3.2 Microsoft Exchange

Microsoft (MS) Exchange permet de créer des dossiers et des sous-dossiers, et ainsi d'organiser et de gérer vos messages électroniques dans leur format d'origine, avec les données de transmission et de réception ainsi que toute pièce jointe connexe.

Vous pouvez créer ces dossiers directement dans votre boîte aux lettres; vous pouvez également utiliser des dossiers publics et personnels. Ces derniers vous permettent de conserver les messages électroniques sur un serveur de réseau local (LAN) ou sur votre disque dur, sans encombrer votre boîte aux lettres.

Rappelez-vous que l'information conservée sur votre disque dur n'est pas sauvegardée automatiquement et qu'il vous incombe d'exécuter une sauvegarde appropriée. Nous vous recommandons d'utiliser le serveur de réseau local.

Vous voudrez peut-être classer vos messages électroniques dans les dossiers publics ou personnels en adoptant une structure de fichiers identique à celle qui est utilisée pour les autres documents. Vous pourrez ainsi conserver un lien entre vos messages électroniques et les autres dossiers connexes. En plus de vous permettre de conserver vos messages électroniques, les dossiers publics vous permettent de partager cette information avec des comités ou des groupes de travail particuliers ou même avec l'ensemble des employés du Ministère.

Pour obtenir de l'aide concernant les diverses options de conservation de vos messages électroniques dans MS Exchange, communiquez avec votre *Service de dépannage* ou avec le responsable du support technique compétent. Pour obtenir des conseils sur l'établissement d'une structure de système de fichiers pour vos

messages électroniques, communiquez avec la Division des services d'information, de la Direction de la gestion de l'information.

2.3.3 Fichiers et répertoires partagés

Pour assurer la gestion des messages électroniques dans des espaces de travail électroniques, vous pouvez faire appel à des fichiers et à des répertoires partagés sur le réseau. Vous devriez aménager ces espaces de travail électroniques en fonction de la structure de classification des fichiers dans votre secteur. Il vous sera alors possible de conserver un lien entre les messages, les pièces jointes et tout autre document connexe. Pour obtenir de l'aide au moment d'établir une structure de classification des fichiers, communiquez avec la Division des services d'information, de la Direction de la gestion de l'information.

Vous pouvez procéder de diverses façons pour sauvegarder vos messages de MS Exchange dans ces répertoires partagés. Dans MS Exchange, sélectionnez « enregistrer sous » dans le menu déroulant « fichier » pour sauvegarder votre message électronique en format .txt (Notepad), .rtf (Microsoft Word), ou .msg (MS Exchange). Lorsque vous sauvegardez vos messages dans un répertoire partagé, il est recommandé de choisir le format MS Exchange (.msg). Vous pourrez ainsi reproduire le message dans son format original et obtenir également les données de transmission et de réception ainsi que toute pièce jointe connexe.

Si vous sélectionnez le format Notepad ou WordPerfect, les données de transmission et de réception seront également saisies, mais vous devrez sauvegarder les pièces jointes comme des documents distincts. La sélection de tout autre format de sauvegarde que MS Exchange pourrait compromettre l'intégrité du message électronique original en raison de la conversion du document à un autre format.

2.3.4 Fichiers et répertoires informatisés

Vous pouvez classer et conserver les messages électroniques dans les espaces de travail de votre ordinateur personnel et de vos répertoires. Pour faciliter l'identification et la récupération de vos messages, il est recommandé d'adopter dans les espaces de travail une structure semblable à la structure de classification des fichiers utilisée pour les autres documents. Pour connaître les diverses options de sauvegarde de vos messages électroniques de MS Exchange, reportez-vous à la *section 2.3.2, Microsoft Exchange*, et à la *section 2.3.3, Fichiers et répertoires*

partagés. Rappelez-vous que votre disque dur n'effectue pas de sauvegarde automatique et qu'il vous appartient d'exécuter une sauvegarde appropriée.

2.3.5 Services des dossiers et fichiers sur support papier

Si aucune autre option ne vous est offerte et que vous voulez conserver et classer les messages électroniques officiels selon un système de classification ministériel approprié, vous pouvez imprimer ces documents et les classer dans le service des dossiers approprié ou dans tout autre service de classement de dossiers sur support papier. La perte des données de transmission et de réception (métadonnées) pourrait avoir une incidence sur la valeur de témoignage des copies imprimées des messages électroniques. En cas de doute, communiquez avec le service des systèmes d'information pour vous assurer que toutes les métadonnées sont effectivement imprimées avec les messages.

2.4 Classement des messages électroniques lors de la cessation d'emploi

Lors de votre départ du Ministère ou de votre mutation à une autre unité organisationnelle du Ministère, vous devriez procéder au nettoyage de tous vos messages électroniques dans MS Exchange ou, le cas échéant, dans les répertoires du réseau, sur votre disque dur ou sur disquettes, etc. Vous devez conserver et classer dans le secteur opérationnel approprié tous les messages que vous estimez constituer des documents officiels. Reportez-vous à la *section 2.1, Messages électroniques officiels*. Pour ce faire, utilisez une ou plusieurs des options suivantes :

- classez les messages officiels en format électronique dans un répertoire partagé, dans les fichiers de répertoire appropriés (si votre secteur utilise un répertoire partagé);
- assignez la responsabilité de votre compte de messagerie à une autre personne responsable (en cas de départ temporaire comme un congé de maternité, un détachement, etc. et avec l'entendement que la personne ne supprimera pas vos messages officiels);
- imprimez vos messages officiels et classez-les dans le service des dossiers approprié ou dans tout autre service de classement approprié, ou
- sauvegardez vos messages officiels dans DOCS Open (option réservée au Secteur des services intégrés et aux Services juridiques).

Vous pouvez supprimer tous les messages qui, à votre avis, constituent des documents éphémères et les autres types de renseignements non liés aux activités du Ministère. Reportez-vous à la *section 2, Gestion des messages électroniques*, à la *section 2.1, Messages électroniques officiels* et à la *section 2.2, Messages électroniques éphémères*.

Si vous êtes muté à l'intérieur du Ministère ou si vous quittez le Ministère de façon temporaire et conservez votre compte de messagerie actuel, vous voudrez peut-être conserver certains messages.

Avant de procéder au nettoyage de vos messages électroniques, consultez votre gestionnaire de CR pour convenir d'un mode de classement des messages à conserver. Il appartient au gestionnaire du CR de veiller à ce que les messages électroniques officiels ainsi que ceux des entrepreneurs et des autres personnes identifiées à la *section 1.2, Portée*, demeurent dans le service ministériel approprié. Il doit également veiller à ce que ces messages officiels soient identifiés et classés afin d'en faciliter la recherche et la récupération, au besoin.

2.4.1 Enlèvement de votre compte de messagerie

Un administrateur ministériel du système de messagerie électronique enlèvera votre compte de messagerie un certain temps après la date de votre départ du Ministère (habituellement sept mois). Pour ce faire, il procède de la façon suivante :

- il vérifie auprès de votre ancien gestionnaire de CR que tous les documents ministériels ont été enlevés et obtient son approbation documentée d'enlever en permanence votre compte de messagerie;
- si nécessaire, il conserve votre compte de messagerie soit sur le réseau ou sur un autre support comme un disque compact, jusqu=à ce que les messages électroniques soient traités aux fins de conservation de tous les messages officiels.

3. Conservation et élimination des messages électroniques

Aux termes de la loi, vous ne pouvez détruire de dossiers gouvernementaux sans l'approbation préalable de l'Archiviste national du Canada. Cette mesure a pour but de permettre l'identification et la préservation des dossiers historiques et des documents d'archives. À ce titre, il incombe à l'auteur ou au destinataire du message de déterminer ceux qui constituent des documents officiels et ceux qui sont des documents éphémères. Vous devez conserver ceux qui ont été classés dans la catégorie des documents officiels. Vous pouvez supprimer ceux qui constituent des documents éphémères et les autres types de renseignements non liés aux activités du Ministère. Reportez-vous à la *section 2, Gestion des messages électroniques*, à la *section 2.1, Messages électroniques officiels* et à la *section 2.2, Messages électroniques éphémères.*

3.1 Conservation et élimination de messages électroniques officiels

Comme tous les autres documents ministériels, les messages officiels doivent être conservés pendant des périodes de temps variables, selon leur contenu et leur fonction particulière. Ces périodes peuvent être courtes (par ex.. de six mois à un an) ou longues (par ex. à l'expiration des besoins opérationnels). Il n'y a donc pas de période déterminée après laquelle vous pouvez supprimer tous les messages électroniques.

Les documents ministériels ne peuvent être éliminés qu'avec l'autorisation des autorités compétentes en matière d'élimination. L'une d'elles est l'Archiviste national du Canada qui doit approuver toute destruction de documents ou tout déplacement de ceux-ci aux Archives nationales du Canada. Bien que des mécanismes d'autorisation génériques aient été mis en place pour l'élimination des documents administratifs, ministériels et de la haute direction, le Ministère n'a pas encore prévu de tel mécanisme en ce qui concerne les documents opérationnels.

Il serait possible d'utiliser à l'égard des messages électroniques officiels les mécanismes d'autorisation en vigueur pour les documents ministériels sur support papier. Ces mécanismes définissent les périodes de conservation recommandées et approuvées. Ces mécanismes ne devraient être mis en oeuvre que sous la direction de personnel compétent en matière de gestion des dossiers

Les messages électroniques officiels doivent donc être conservés jusqu'à ce qu'une solution au problème de l'élimination des messages électroniques officiels soit mise au point. Pour toute question à cet égard, communiquez avec la Division des services d'information, de la Direction de la gestion de l'information.

3.2 Conservation et élimination des messages électroniques éphémères

Vous pouvez supprimer les messages qui constituent des documents éphémères dans votre logiciel de messagerie, dès qu'ils ne vous sont plus d'aucune utilité. **N'oubliez pas de ne pas supprimer des documents éphémères lorsque le Ministère a reçu une demande officielle y visant ces documents, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.**

3.3 Suppression des messages électroniques

Au moment de supprimer des messages électroniques, rappelez-vous de ne supprimer que les messages qui constituent des documents éphémères et les autres types de renseignements non liés aux activités du Ministère. Vous devriez procéder régulièrement au nettoyage de la « boîte de réception » et des « éléments envoyés » en classant les messages officiels et en supprimant les autres. Reportez-vous aux sections sous la

section 2, Gestion des messages électroniques. Les nettoyages réguliers préviennent l'apparition de messages « boîte aux lettres remplie » et vous permettent de repérer et de partager l'information plus rapidement.

MS Exchange vous permet de supprimer facilement un message électronique; il vous suffit pour cela de mettre celui-ci en surbrillance et de cliquer sur le bouton de suppression. Si vous supprimez accidentellement un message, vous pouvez le récupérer dans le dossier des articles supprimés en le mettant en surbrillance et en le déplaçant vers le dossier voulu.

Les messages supprimés demeurent dans le dossier des éléments supprimés à moins que vous les supprimiez directement de ce dossier ou que vous sortiez de MS Exchange, ce qui a pour effet de les supprimer automatiquement. Toutefois, cette suppression automatique n'a pas lieu lorsque vous avez désélectionné l'option « Vider le dossier 'Éléments supprimés' », sous Outils/Options.

Même si vous avez supprimé les messages, ceux-ci peuvent néanmoins être encore enregistrés sur un serveur de fichiers ministériel ou sur une bande de sauvegarde. Le système de messagerie bénéficie d'une sauvegarde régulière. De plus, d'autres expéditeurs ou destinataires peuvent conserver des copies électroniques ou imprimées de ces messages ou les envoyer à d'autres utilisateurs.

4. Création et utilisation de courrier électronique

4.1 Sélection et utilisation du courrier électronique

Le courrier électronique constitue l'outil idéal pour transmettre et partager rapidement et facilement l'information. Il vous permet de communiquer l'information à un ou à plusieurs destinataires simultanément et constitue ainsi un excellent moyen d'envoyer et de recevoir rapidement et à peu de frais des messages liés à l'exécution des fonctions. Par exemple, vous pouvez utiliser le courrier électronique aux fins suivantes :

- diffuser des messages administratifs et ministériels au moyen des listes de distribution du Ministère;
- communiquer aux membres d'un groupe ou à d'autres groupes des renseignements et des rapports relatifs à des projets;
- diffuser les ordres du jour et les comptes rendus des réunions de comités;
- diffuser des versions préliminaires de documents;
- remplacer les appels téléphoniques, surtout entre des membres du personnel travaillant dans des régions différentes;

- coordonner des rencontres, des rendez-vous et des échéanciers de travaux;
- et, dans certains cas, lancer un processus d'approbation informel.

Dans certains cas, vous voudrez sans doute opter pour un mode de communication plus approprié. Ainsi, vous ne devriez pas utiliser la messagerie électronique dans les cas suivants :

- s'il existe un mode de communication plus rapide ou plus économique, comme un appel téléphonique;
- pour remplacer une rencontre personnelle entre un gestionnaire et un employé, lorsque ce type de rencontre est souhaitable;
- dans le cas de communications relatives au rendement de l'employé;
- lorsque la communication revêt un caractère personnel et confidentiel.

4.1.1 Langues officielles

Quand vous envoyez un message électronique pour diffusion au Ministère et que vous ne savez pas la langue préférée par les destinataires, vous devez le fournir dans les deux langues officielles en même temps. La seule exception est quand les destinataires ont convenu à l'avance qu'un message unilingue peut être diffusé.

Quand vous communiquez avec des employés dans une région unilingue, il n'est pas nécessaire que les messages électroniques soient bilingues. Toutefois, si les employés d'une région unilingue envoient de l'information par voie électronique à des employés situés dans une région bilingue *et* qu'ils ne savent la langue préférée par les destinataires, ils doivent diffuser ces messages dans les deux langues officielles en même temps.

4.1.2 Usage abusif du courrier électronique

Rappelez-vous de toujours utiliser le courrier électronique de façon responsable, en respectant les droits et les besoins des autres utilisateurs. Aucune façon de procéder officielle n'ayant encore été définie, le système peut faire l'objet d'une utilisation abusive, dont voici quelques exemples :

- insertion de commentaires qui peuvent injustifiés ou insultants et qui ne seraient jamais incorporés à une note de service interne;
- déclaration au sujet d'une personne, que vous seriez incapable de faire dans le cadre d'une rencontre personnelle;
- envoi de messages ou de pièces jointes contenant des images ou des propos abusifs, racistes, sexistes ou sexuellement explicites;

- envoi de publicité importune ou non sollicitée ou de chaînes de lettres non désirées et parfois menaçantes pour les destinataires, pouvant provoquer une surcharge du système de messagerie.

D'une simple pression d'un doigt, vous pouvez transmettre instantanément un message électronique à un grand nombre de personnes. Les utilisateurs individuels peuvent facilement succomber à la tentation de faire suivre des chaînes de lettres ou des messages multiples (publicité importune ou non sollicitée) à d'autres employés. Les messages de ce genre sont bien souvent des canulars qui incitent, parfois avec insistance, les destinataires à les acheminer à d'autres personnes. Si vous êtes le destinataire d'une chaîne de lettres ou de messages multiples, évitez de les acheminer à votre tour à d'autres personnes. Ne répondez pas aux messages de ce genre. En tant que destinataire, vous êtes responsable de ce message électronique et vous devez le supprimer immédiatement de votre boîte aux lettres.

Le Ministère ne dispose actuellement d'aucun mécanisme particulier, comme des *filtres* ou des *bloqueurs*, qui permettraient d'interdire aux auteurs de tels messages d'accéder à la messagerie électronique du Ministère. Pour réduire le nombre de ces messages multiples ou de tout autre message inopportun, vous pouvez utiliser la fonction 'Gestionnaire de la boîte de réception' dans le menu 'Outils' de MS Exchange. Pour obtenir de l'aide relativement à cette fonction, communiquez avec votre *Service de dépannage* ou avec le responsable du support technique compétent.

L'usage abusif du courrier électronique peut constituer une infraction à la politique ou à la législation fédérale, ou encore, au *Code criminel du Canada*. Selon la nature et la gravité de l'infraction, l'utilisateur s'expose à des mesures disciplinaires, à une accusation criminelle ou à des poursuites. Reportez-vous à la *Politique de RNCan sur l'utilisation des réseaux électroniques*.

4.2 Règles d'étiquette en vigueur dans les messageries électroniques

La messagerie électronique, comme tout autre moyen de communication, est régie par un ensemble de règles d'étiquette. Vous devrez vous conformer à un certain nombre d'usages et de règles de politesses. Pour plus de détails à ce sujet, reportez-vous à *l'Annexe B, Règles d'étiquette en vigueur dans les messageries*.

4.3 Propriété

Les messages électroniques créés dans le cadre de vos activités professionnelles au

Ministère constituent des documents officiels et sont la propriété du gouvernement du Canada. Ces documents constituent un élément de preuve concernant les activités du Ministère et pour satisfaire aux prescriptions de la loi et aux exigences ministérielles en matière de reddition de comptes.

Lorsque vous êtes l'auteur de messages électroniques, il vous appartient de veiller à ce que les messages officiels soient classés, conservés et accessibles. Ces conditions s'appliquent également aux messages reçus, par exemple d'une source extérieure, lorsque ceux-ci font partie d'un document officiel et n'existent nulle part ailleurs au Ministère. Pour plus de détails sur l'identification et la gestion des messages officiels, reportez-vous à la *section 2, Gestion des messages électroniques*.

4.4 Lois et politiques

Les messages électroniques officiels sont régis par les mêmes lois et politiques que les autres documents officiels du gouvernement, notamment la *Politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement*, la *Loi sur les Archives nationales du Canada*, la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada*. Pour plus de détails, reportez-vous à l'*Annexe A, Lois et politiques en matière d'information*.

En outre, l'utilisation faite de la messagerie électronique doit être conforme à la *Politique de RNCan sur l'utilisation des réseaux électroniques*. Cette politique énonce les attentes du Ministère en ce qui concerne l'utilisation appropriée de ses réseaux électroniques, y compris du système de messagerie. Elle contient également des exemples d'activités illégales ou inacceptables.

4.5 Questions d'ordre juridique

Les messages électroniques qui contiennent des détails sur les décisions, les actions et les transactions administratives constituent autant d'éléments de preuve. Les règles de divulgation à cet égard sont identiques à celles qui s'appliquent aux documents imprimés et précisent que les organismes peuvent être tenus de fournir les messages électroniques en cas de différend justiciable. Cette règle s'applique aux messages imprimés ainsi qu'aux messages conservés sur disque dur ou sur le réseau.

Vous devez utiliser la messagerie électronique en conformité avec les lois et règlements en vigueur au Canada. La diffusion de messages haineux à l'endroit d'une personne ou d'un groupe identifiable, la distribution de matériel obscène ou la violation des droits d'auteur d'une personne constituent autant d'infractions à la loi. L'auteur de telles

activités pourrait être pénalisé par diverses sanctions par les tribunaux. Reportez-vous à la *section 7.2. Activités illégales,* de la *Politique de RNCan sur l'utilisation des réseaux électroniques*.

4.6 Accès

Les messages électroniques que vous avez créés, envoyés ou reçus dans le cadre de vos activités au Ministère doivent pouvoir être consultés à des fins administratives et pour satisfaire aux prescriptions de la loi et aux exigences ministérielles en matière de reddition de comptes. Il est donc important d'assurer la maintenance, l'organisation et le classement réguliers des messages officiels ainsi que la suppression des messages qui constituent des documents éphémères et les autres types de renseignements non liés aux activités du Ministère.

Le public peut obtenir l'accès à vos messages électroniques en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette disposition s'applique aux messages que vous avez créés, envoyés ou reçus par l'intermédaire de la messagerie électronique du Ministère. Le cas échéant, les dérogations aux diverses lois seraient appliquées.

4.6.1 Accès à vos messages électroniques par les administrateurs

Il se pourrait qu'on demande à l'administrateur ministériel du système de messagerie électronique assigné à votre secteur ou région d'accéder à votre courrier électronique. On le fera seulement dans certaines circonstances, soit :

- avec votre permission afin de rectifier un problème;
- avec la permission de votre superviseur afin d'accéder à un message électronique relié à votre travail, quand vous êtes absent du bureau ou que vous n'êtes pas disponible et qu'il est impossible d'accéder à ce message par d'autres moyens et qu'il est requis immédiatement (l'administrateur du système de messagerie vous informera de cette action et du message auquel il a accédé);
- pendant une enquête de l'usage abusif soupçonné du courrier électronique (toute enquête sera coordonnée par le Bureau de la sécurité du Ministère et effectuée conformément à la *Charte des droits et libertés,* à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et au *Code criminel*).

Si vous appliquez l'une des options identifiées à la *section 4.6.2, Accès par d'autres personnes à vos messages électroniques reliés à votre travail* et à la *section 2.3, Classement de vos messages électroniques,* l'administrateur ministériel du système de

messagerie n'aura jamais besoin, ou très rarement, d'accéder à vos messages électroniques.

4.6.2 Accès par d'autres personnes à vos messages électroniques reliés à votre travail

Il se pourrait que des gestionnaires ou d'autres personnes de votre organisation aient besoin d'accéder à vos messages électroniques reliés à votre travail. Cela pourrait se produire lorsqu'ils ne peuvent pas vous rejoindre ou que vous n'êtes pas au bureau et qu'ils doivent accéder au message électronique applicable par l'entremise des administrateurs du système de messagerie. Pour éviter ces situations, MS Exchange comprend diverses options que vous pouvez activer afin d'accorder à d'autres personnes l'accès à vos messages électroniques officiels. Vous pouvez activer ces options de façon permanente ou temporaire, de la façon suivante :

- conserver vos messages électroniques dans des dossiers publics partagés;
- accorder à d'autres personnes les droits d'accès à des dossiers particuliers de votre boîte aux lettres;
- réacheminer automatiquement vos messages électroniques à une autre personne;
- demander à l'administrateur du système de messagerie d'accorder à une autre personne le plein accès à votre compte de messagerie.

Pour obtenir de l'aide concernant ces diverses options de MS Exchange, communiquez avec votre *Service de dépannage* ou avec votre responsable du support technique. De plus, n'oubliez pas que vous pouvez utiliser d'autres options de classement à l'extérieur de MS Exchange, ainsi qu'il est expliqué à la *section 2.3, Classement de vos messages électroniques*, qui permettront à d'autres personnes d'accéder à vos messages électroniques officiels.

4.7 Protection de la vie privée

Avant de choisir la messagerie électronique comme mode de communication, vous devriez sérieusement tenir compte de la protection et de la confidentialité assurées par ces systèmes. La messagerie utilisée au ministère ne comporte actuellement aucune fonction de protection des messages électroniques pendant leur transmission. Reportez-vous à la *section 4.8, Sécurité*.

La sélection de la messagerie électronique pour transmettre des renseignements personnels sur vous-même ou sur un tiers, ou pour communiquer des données classifiées, a pour effet d'accroître de beaucoup les risques de divulgation non autorisée. Votre message pourrait être intercepté en cours de transmission ou être lu par un autre

utilisateur. N'oubliez jamais qu'un message électronique peut facilement être acheminé à d'autres personnes ou même être envoyé à la mauvaise adresse.

Rappelez-vous que tous les messages électroniques créés ou reçus par les employés par l'intermédiaire de la messagerie électronique du Ministère peuvent être consultés aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En outre, les autres employés de votre service possèdent un droit d'accès à l'information, y compris aux messages électroniques, qui portent sur les activités de l'organisation. Il n'y a donc pas lieu d'espérer la confidentialité absolue de vos messages électroniques.

4.8 Sécurité

Aux termes de la *Politique sur la sécurité du gouvernement du Canada*, les informations de nature délicate du gouvernement doivent être protégées et l'accès à celles-ci contrôlé. Les informations sensibles comprennent l'information désignée, comme certains renseignements sur les employés ou les clients, ou l'information classifiée, comme l'information relative à la sécurité ou à la défense nationale.

La messagerie électronique du Ministère n'est actuellement dotée d'aucun dispositif de sécurité, comme une fonction de signature digitale ou de chiffrement des messages électroniques et des pièces jointes. À défaut d'une telle protection, les données transmises sur support électronique peuvent facilement être compromises par une lecture accidentelle aux points de stockage des messages ou par une écoute délibérée du circuit. Une des principales craintes en matière d'intégrité est la possibilité qu'un message ne parvienne jamais à son destinataire sans que l'expéditeur soit mis au courant. Vous devriez toujours utiliser la messagerie en prenant pour hypothèse que votre message pourrait être lu par quelqu'un d'autre que le destinataire prévu.

D'ici à ce que des dispositifs de sécurité convenables soient intégrés au système de messagerie électronique, vous ne devriez pas :

- transmettre de message électronique dont la teneur ne doit être connue que du destinataire prévu;
- transmettre d'information classifiée ou désignée par courrier électronique.

C'est à vous qu'incombe la responsabilité des messages électroniques transmis sous votre nom. Pour garantir l'intégrité et l'authenticité de vos messages électroniques, ne laissez jamais votre ordinateur sans surveillance et ne communiquez à personne votre (vos) mot(s) de passe. Pour obtenir de l'aide supplémentaire afin de déterminer les autres moyens de transmission de renseignements classifiés ou de nature délicate, communiquez

avec le bureau de la sécurité de votre secteur/région ou du Ministère.

5. *Responsabilités*

Tous les paliers de l'organisation doivent s'acquitter de diverses responsabilités en matière de création, d'utilisation et de gestion appropriées du courrier électronique. Ces responsabilités sont attribuées comme suit :

5.1 ***Chaque employé*** doit se conformer aux présentes directives au moment de créer, d'utiliser, d'acheminer et de partager les messages électroniques. Il leur appartient également de veiller à ce que les messages soient conservés à titre de preuve des activités du service et qu'ils soient accessibles afin de répondre aux prescriptions de la loi et aux exigences administratives et de reddition de comptes du Ministère

5.2 ***Les gestionnaires de CR*** doivent veiller à ce que tous les employés, y compris les entrepreneurs, les étudiants, le personnel temporaire, etc., relevant de leur compétence et ayant accès au système de messagerie électronique du Ministère exécutent les tâches suivantes : lire les présentes directives et s'y conformer; conserver et classer les messages électroniques officiels des employés à leur départ (du Ministère ou de leur secteur opérationnel) et en assurer l'accès afin de répondre aux prescriptions de la loi et aux exigences administratives et de reddition de comptes du Ministère.

5.3 ***Les gestionnaires de systèmes d'information*** doivent mettre en place les moyens nécessaires pour transmettre et mémoriser les messages électroniques. Il leur incombe également de veiller à ce que ces messages soient conservés et protégés contre la destruction ou l'accès non autorisé.

5.4 ***La Division des services d'information***, de la Direction de la gestion de l'information, Secteur des services intégrés, doit veiller à fournir des avis spécialisés ainsi que des directives concernant l'identification, le classement, la conservation et l'élimination des messages officiels, à porter ces directives à la connaissance des employés et à les publier sur l'intranet du ministère, avec un lien avec le site Web Orientation de RNCan.

6. *Références*

6.1 Lois pertinentes

La *Loi sur les Archives nationales du Canada*; la *Loi sur l'accès à l'information*; la *Loi sur la protection des renseignements personnels*; la *Loi sur le droit d'auteur*; la *Loi canadienne sur les droits de la personne*; la *Loi sur les langues officielles.*

6.2 Politiques

Politique de RNCan sur l'utilisation des réseaux électroniques; Politique du Conseil du Trésor sur l'utilisation des réseaux électroniques, Politique sur la sécurité; Politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement.

7. Demandes de renseignements

Les demandes de renseignement sur la présente directive doivent être acheminées à la Division des services d'information, de la Direction de la gestion de l'information.

Annexe A

Lois et politiques en matière dinformation

Quel que soit leur format, les documents relevant de la compétence des organismes gouvernementaux doivent être gérés en conformité avec les lois et politiques canadiennes en matière d'information. Certaines des principales lois et politiques touchant la gestion de l'information gouvernementale sont présentées ci-dessous.

Politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement : aux termes de cette politique, les organismes gouvernementaux sont tenus de gérer leurs documents pendant tout le cycle de vie de ces derniers et de les porter à l'inventaire des renseignements détenus par l'organisme.

Loi sur les Archives nationales du Canada (1987) : cette loi interdit la destruction des documents du gouvernement ou des ministères ou leur retrait du contrôle du gouvernement sans l'assentiment de l'Archiviste national du Canada. Les organismes sont également tenus de transférer aux Archives nationales les documents présumés avoir une importance historique ou archivistique, en conformité avec les ententes ou les calendriers.

Loi sur l'accès à l'information (1983) : cette loi assure aux Canadiens l'accès aux documents du gouvernement fédéral. La *Loi sur l'accès à l'information* attribue aux organismes gouvernementaux la responsabilité des documents relevant de leur compétence et le soin d'en assurer l'accès (sauf dans les quelques cas prévus par la *Loi*).

Loi sur la protection des renseignements personnels (1983) : cette loi ne porte que sur les renseignements personnels et impose des restrictions légales sur la saisie, l'utilisation, la conservation, la divulgation et l'élimination de tels renseignements. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* accorde également à chaque citoyen le droit de consulter les renseignements dont disposent les organismes fédéraux à son égard ou d'en obtenir copie, ainsi que le droit de demander que les renseignements erronés soient modifiés.

Politique sur la sécurité : définit les exigences de façon à garantir que toutes les informations classifiées ou désignées appartenant au gouvernement fédéral soient protégées d'une façon appropriée.

Annexe B

Règles d'étiquette en vigueur dans les messageries

1. Soyez prévenant. Une trop grande quantité d'information en un seul message peut être difficile à assimiler par le destinataire.

2. Traitez une seule question à la fois. Chaque nouveau sujet devrait faire l'objet d'un message distinct.

3. Inscrivez toujours un seul en-tête explicite afin de faciliter le classement, le catalogage, l'établissement de renvois et la récupération.

4. Tenez compte de la présentation de votre message. Utilisez des lignes et des paragraphes courts ou un style télégraphique. Vérifiez la grammaire et l'orthographe du message avant de l'envoyer.

5. N'écrivez pas en majuscules seulement et limitez le nombre de points d'exclamation. Le destinataire pourrait y voir une certaine violence verbale, sans compter qu'il est plus difficile de lire un texte écrit en majuscules.

6. Rappelez-vous que les destinataires de votre message ne possèdent sans doute pas tous le même niveau de connaissances techniques. Certains d'entre eux pourraient ne pas connaître une terminologie qui vous est familière.

7. Envoyez des copies conformes aux autres utilisateurs concernés par le message ou susceptibles de disposer d'information ou de faire des suggestions.

8. Marquez le texte dont vous n'êtes pas l'auteur. Les changements apportés à un texte peuvent modifier sa signification originale et mettre l'auteur dans l'embarras. (Note: Dans MS Exchange, vous pouvez marquer la sensibilité de votre message électronique en sélectionnant la mention « privé » dans le dossier 'Envoi', sous 'Options', dans le menu déroulant 'Outils', de façon à prévenir toute modification par le(s) destinataire(s). Cette fonction ne peut être utilisée que dans l'environnement Exchange de RNCan. Cet indicateur « privé » ne peut être utilisé pour les messages envoyés à l'extérieur de cet environnement).

9. Répondez à vos messages électroniques le plus rapidement possible. S'il y a lieu, envoyez un accusé de réception à l'expéditeur pour lui laissez savoir qu'il recevra votre réponse dans quelques jours. Si on vous demande une réponse dans les 24

heures, il serait peut-être préférable d'en avertir l'expéditeur par un autre moyen, comme par exemple, lui téléphoner. Cette manière de procéder vous évitera d'avoir à surveiller constamment la corbeille d'arrivée de votre messagerie électronique. Si vous avez envoyé un message, accordez suffisamment de temps au destinataire pour effectuer une recherche et répondre. Évitez de répondre inutilement à des messages.

10. Consultez la liste des destinataires avant d'acheminer un message reçu à d'autres utilisateurs. Le destinataire pourrait disposer déjà de plusieurs copies du message. En règle générale, pour répondre à un message électronique, utilisez l'option 'répondre à l'expéditeur'. N'utilisez l'option 'répondre à tous' que si votre message de réponse intéresse tous les destinataires du message original.

11. Si vous communiquez des renseignements provenant d'une autre source, vérifiez si le texte est protégé par un droit d'auteur. Les lois sur les droits d'auteur s'appliquent aux messages électroniques comme aux documents imprimés. Les conditions de délivrance du copyright déterminent toutes les restrictions applicables à l'utilisation de l'information, comme les droits de reproduction du matériel ou ses utilisations autorisées.

12. N'exagérez pas l'importance du message! N'apposez la mention *urgent* que si le message est vraiment *urgent*.

13. Ne faites jamais suivre les messages personnels à d'autres utilisateurs sans le consentement de l'auteur.

14. Prenez pour hypothèse que les messages envoyés et reçus sont permanents; il est donc possible que le contenu de n'importe lequel de vos messages soit rendu public ou communiqué à d'autres utilisateurs.

15. N'utilisez la raillerie et l'humour qu'avec parcimonie, de crainte que le message ne soit interprété à tort.

16. N'utilisez pas le courrier pour exprimer ce que vous seriez incapable de dire en personne au destinataire. Le langage injurieux ou grossier n'a pas sa place dans les messages électroniques.

17. Évitez les attaques verbales publiques; en règle générale, les messages envoyés sous le coup de la colère ne font qu'exacerber une situation et génèrent habituellement des regrets.

18. N'oubliez pas que la messagerie électronique est basée sur une technologie

partagée. Si le message revêt un caractère privé et confidentiel, utilisez un mode de communication plus approprié jusqu'à ce que le système soit doté de dispositifs de sécurité appropriés.

19. Si le document est destiné à être lu par la messagerie électronique seulement, n'annexez aucune pièce jointe. Le fait de placer le contenu informationnel du message dans la pièce jointe a pour effet de rendre le message plus volumineux et plus difficile et long à lire. Annexez plutôt le texte au message.

20. Limitez le nombre et la taille des pièces jointes. Ne transmettez les pièces jointes volumineuses (de plus d'un méga-octet) qu'après les heures de pointe (les heures de pointe se situent généralement entre 8 h et 16 h, les jours ouvrables).

21. N'envoyez pas de publicité importune ou tout autre document non sollicité, comme les annonces publicitaires répétitives. Ce type de diffusion peut avoir pour effet de surcharger la messagerie.

22. N'envoyez aucune chaîne de lettres par la messagerie. Le libellé de ces lettres est souvent considéré comme menaçant, sans compter que ces documents peuvent avoir pour effet de surcharger la messagerie.

Annexe C

FAQ sur les messageries électroniques

(Foire aux questions)

1. **Dois-je considérer mes messages électroniques comme des documents officiels?**

   Les messages électroniques que vous créez, envoyez ou recevez et qui permettent au Ministère de contrôler, de supporter ou de documenter la prestation de programmes, l'exécution d'opérations ou la prise de décisions constituent des documents officiels et doivent être gérés comme tels. Certains messages, comme ceux qui sont envoyés aux fins de référence ou d'annonces sans rapport avec les opérations du Ministère constituent des document éphémères ou ne constituent pas des documents officiels. En cas de doute quant à la nature d'un message, considérez celui-ci comme un document officiel.

2. Dois-je conserver tous les messages électroniques que je créé ou que je reçois?

   Si votre message électronique répond à la définition d'un document officiel, vous devez le conserver afin de satisfaire aux prescriptions de la loi et aux exigences administratives et de reddition de comptes du Ministère. Dans le cas contraire ou si vous déterminez que le message constitue un document éphémère ou un autre type de renseignements non lié aux activités du Ministère, vous pouvez le supprimer dès qu'il ne vous est plus d'aucune utilité. Reportez-vous à la *section 2, Gestion des messages électroniques*, à la *section 2.1, Messages électroniques officiels* et à la *section 2.2, Messages électroniques éphémères.*

3. Suis-je autorisé à utiliser la messagerie du Ministère à des fins personnelles?

   Aux termes de la *Politique de RNCan sur l'utilisation des réseaux électroniques,* l'utilisation à des fins personnelles des réseaux électroniques du Ministère, y compris de la messagerie électronique, est autorisée uniquement à l'extérieur des heures de travail, à des fins non lucratives et s'il n'en coûte rien de plus à RNCan. De plus, toute utilisation du système à des fins personnelles doit être en conformité avec cette politique.

4. Mes messages électroniques sont-ils confidentiels?

N'oubliez jamais que les messages électroniques peuvent facilement être acheminés à d'autres utilisateurs ou même être envoyés à une adresse erronée. Rappelez-vous que les messages électroniques créés ou reçus par les employés sur le système de messagerie du Ministère sont régis par les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En outre, les autres employés de l'organisation possèdent eux aussi un droit d'accès à l'information, y compris aux messages électroniques, qui porte sur les opérations de l'organisation. Vous ne devriez donc pas espérer que vos messages électroniques bénéficient d'une confidentialité absolue.

5. Suis-je tenu de fournir les messages électroniques qui n'ont pas trait aux opérations du Ministère, aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*?

Rappelez-vous que vous devez fournir tous les messages électroniques pertinents à la demande. Si certains des messages en votre possession contiennent des renseignements pertinents à la demande ainsi que d'autres renseignements sans rapport avec les opérations du Ministère, vous devez les faire parvenir pour examen au Secrétariat de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Le cas échéant, les dérogations seront accordées en fonction de l'information.

6. **Lorsque je fournis un message électronique dans le cadre d'une demande présentée aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, puis-je supprimer les commentaires personnels qui y sont contenus?**

À la réception d'une demande présentée aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, tous les messages électroniques doivent être conservés dans leur format original, y compris tous les commentaires écrits de nature personnelle. Le cas échéant, des dérogations seront accordées à l'égard des commentaires personnels. Il peut arriver, dans certains cas, qu'aucune dérogation ne soit accordée à l'égard des commentaires personnels. Soyez donc très prudent au moment d'insérer des remarques personnelles dans les messages électroniques ou dans d'autres documents. Vous ne devriez jamais donner à croire que ces opinions ou ces commentaires personnels sont ceux du Ministère.

7. Si je supprime un message électronique, ai-je raison de croire qu'il n'existe plus?

Bien que vous ayez supprimé le message électronique de votre « Boîte de réception » ou de votre dossier « Éléments envoyés », le message est conservé dans votre dossier « Éléments supprimés ». Les messages supprimés sont conservés dans le dossier Éléments supprimés jusqu'à ce que vous les y supprimiez directement ou que vous sortiez de MS Exchange; les messages sont alors supprimés automatiquement. Cependant, le message n'est pas supprimé automatiquement si vous avez désélectionné l'option « Vider le dossier 'Éléments supprimés », sous Outils/Options.

Même supprimés, les messages électroniques peuvent toujours être conservés sur des bandes de sauvegarde ou les serveurs de fichiers ministériels. Des sauvegardes sont exécutées sur le système de messagerie à intervalles réguliers. De plus, les autres destinataires ou expéditeurs pourraient avoir conservé une copie imprimée du message ou l'avoir fait parvenir à d'autres utilisateurs.

8. Que dois-je faire si je reçois un message électronique inapproprié?

Si vous recevez un message électronique injurieux, raciste, sexiste ou sexuellement explicite que vous estimez inapproprié, vous pouvez en informer votre superviseur ou votre gestionnaire qui pourra décider de communiquer avec le bureau des relations de travail ou avec la Direction de la vérification et de l'évaluation. Selon la nature du document et la gravité de l'infraction, l'un de ces bureaux ou les deux pourra décider qu'il y a lieu d'ouvrir une enquête.

Si vous recevez de la publicité électronique non sollicitée ou une chaîne de lettres, ne la faites pas suivre aux autres utilisateurs et n'y répondez pas. À titre de destinataire, vous assumez la responsabilité de ce message et vous devriez le supprimer immédiatement de votre boîte aux lettres.

9. Que dois-je faire de mes messages électroniques lors de mon départ du Ministère ou de ma mutation dans un autre service du ministère?

Avant votre départ du Ministère ou votre mutation dans un autre service de l'organisation, vous devriez procéder au nettoyage de tous vos messages dans MS Exchange ou, s'il y a lieu, dans les répertoires du réseau, sur votre disque dur ou sur les disquettes, etc. Vous devez conserver et classer dans le secteur opérationnel approprié tous les messages que vous estimez constituer des documents officiels du Ministère. Reportez-vous à la *section 2.1, Messages*

officiels. Pour ce faire, utilisez une ou plusieurs des options suivantes :

- classez vos messages officiels en format électronique dans un répertoire partagé, dans les fichiers répertoire appropriés (si votre service utilise un répertoire partagé);
- assignez la responsabilité de votre compte de messagerie à une autre personne responsable;
- imprimez vos messages officiels et classez-les dans le service des dossiers approprié ou dans tout autre endroit approprié; ou
- sauvegardez vos messages officiels dans DOCS Open (pour le Secteur des services intégrés et les Services juridiques seulement).

Vous pouvez supprimer tous les messages qui, à votre avis, constituent des documents éphémères et les autres types de renseignements non liés aux activités du Ministère. Reportez-vous à la *section 2, Gestion des messages électroniques*, à la *section 2.1, Messages électroniques officiels* et à la *section 2.2, Messages électroniques éphémères*. Si vous êtes muté à l'intérieur du Ministère ou si vous quittez le Ministère de façon temporaire et conservez votre compte de messagerie actuel, vous voudrez peut-être conserver certains messages.

Avant de procéder au nettoyage de vos messages électroniques, consultez votre gestionnaire de CR pour convenir d'une méthode de classement de vos messages officiels. Il appartient au gestionnaire de CR compétent de veiller à ce que ces messages soient conservés dans le service opérationnel approprié et qu'ils soient identifiés et classés de façon à en faciliter la recherche et la récupération, au besoin.